Dossier de presse

Réglement amiable des conflits et des litiges de consommation

« MEDICYS »

Plateforme internet de médiation et de cyber services pour les particuliers et les professionnels

www.medicys.fr

Laboratoire de CYBERJUSTICE Laboratory

CNH Chambre Nationale des Huissiers de Justice

MEDICYS
CENTRE DE MÉDIATION ET DE CYBER-SERVICES DE RÈGLEMENT AMIABLE DES HUISSIERS DE JUSTICE

Sommaire

p. 3 1 - Introducion par Patrick Sannino,
Président de la Chambre nationale des huissiers de justice

p. 4 2 - Une solution adaptée pour résoudre les conflits de « basse intensité »
et lutter contre l'inflation des dossiers soumis aux tribunaux

p. 7 3 - Une évolution du cadre législatif français et européen favorisant
la résolution extrajudiciaire des litiges de consommation

p. 9 4 - Une plateforme inédite de médiation et de cyber-services
de règlement amiable

p. 11 5 - Médicys : atouts et mode d'emploi

p. 14 6 - Premier partenaire de Médicys : Fédération Française du Bâtiment

Annexes

p. 15 Testez vous-même Médicys

p. 19 Info pratiques

Contacts presse
Véronique MARTIN
Port. : 06 60 99 41 64
Courriel : vmartin@arkanemedia.com

Caroline TONINI
Port. : 06 34 46 06 35
Courriel : ctonini@arkanemedia.com

1 - Introduction

« La *Justice du 21ème siècle* pose progressivement, avec en exergue les travaux du Ministère de la Justice français, ses fondations. Si elles ne sont pas encore toutes définies, nul ne doute que la Justice de demain fera une large place à deux tendances majeures qui impactent, au-delà du monde judiciaire, toute notre société.

Il s'agit des nouvelles technologies et de la volonté de trouver une solution partagée et participative aux litiges.

C'est pour répondre à ces deux défis majeurs, que la Chambre nationale a décidé de créer Médicys, le *Centre de médiation et de règlement amiable des huissiers de justice*.

Depuis la confirmation par le législateur, par un décret paru en 2011, de la possibilité pour les huissiers de justice d'exercer l'activité de médiation judiciaire et conventionnelle, la Chambre nationale a déterminé que le développement des **MARD** (modes alternatifs de résolution des différends) dépendait de la combinaison de plusieurs facteurs :

– des médiateurs formés et dotés d'une éthique irréprochable et d'une indépendance absolue par rapport à leurs clients,
– une tarification adaptée aux besoins des différentes typologies de litiges,
– une offre globale, capable d'allier les nouvelles technologies et la proximité sur tout le territoire national.

Médicys est né pour répondre à ces défis. Les huissiers de justice médiateurs, formés aux techniques de médiation et de MARD, sont réunis autour d'une plateforme d'assistance informatique à la médiation, capable de soutenir leur activité, aussi bien dans le cas d'une médiation purement *on-line*, par visio-conférence que dans sa version plus « classique », en *présentiel*.

Avec cette plateforme, conçue en partenariat avec les meilleurs experts mondiaux en la matière, dont le laboratoire de cyberjustice de l'Université de Montréal, Médicys offre une solution globale de « justice amiable », adaptée à tous litiges et plus particulièrement aux litiges de « basse intensité ».

Les modes alternatifs au 21ème siècle seront fondés sur les nouvelles technologies, ou ne seront pas.

C'est sur cette certitude que repose Médicys, le centre de mode amiable de résolution des conflits, en associant ce qui a de plus humain, la méthode de la médiation, aux solutions technologiques les plus innovantes. »

Patrick Sannino
Président de la Chambre nationale des huissiers de justice

2 - Une solution adaptée pour **résoudre les conflits** de « basse intensité » et **lutter contre l'inflation** des dossiers soumis aux tribunaux

Principales caractéristiques des conflits de basse intensité

– La somme réclamée est peu élevée (il peut également arriver que le litige ne porte pas sur une somme d'argent mais plutôt sur une question de principe, par exemple).
– Le litige n'est pas complexe : nombre de parties restreint et faits à l'origine du différend relativement simples (litiges de consommation sur internet, réclamations d'assurance, logement, banques ou querelles de voisinage).

Des recours devant les tribunaux inappropriés ou insatisfaisants

Trop souvent, les personnes aux prises avec un **conflit de basse intensité** n'entreprennent pas de démarches spécifiques devant les tribunaux pour trouver une solution à leur problème et obtenir satisfaction.

Les causes : le coût financier, le délai des procédures, la complexité, la nécessité de recourir parfois à des tiers pour être assisté, la disproportion entre le montant demandé et les frais engagés (déplacement, procédures, retenues sur salaires pour pouvoir se rendre au tribunal ...).

Plusieurs facteurs permettent d'identifier le besoin de solutions alternatives en matière de conflits de basse intensité. **Des juridictions judiciaires débordées :** le nombre de dossiers soumis aux tribunaux d'instance et aux juridictions de proximité ne cesse d'augmenter.

Des chiffres édifiants :

- 2008 : 645 226 dossiers,
- 2010 : 703 785 dossiers (dont 290 915 relatifs aux contrats, 25 591 concernant la vente, 114 541 en bail d'habitation et professionnel et 23 998 en matière de copropriété),
- 2013 : 717 379 dossiers.

(source : Ministère de la Justice, Statistiques annuelles)

Les Etats-Unis et le Canada, pays précurseurs des MARC et des MARCEL

Dès les années 90, ces 2 pays ont pris différentes mesures législatives pour promouvoir le recours aux MARC.

L'expérience américaine témoigne de l'efficacité, la flexibilité et la rapidité des MARC, tout particulièrement adaptés pour résoudre les conflits de basse intensité, dont ceux des petites créances et de consommation.

Au niveau fédéral, la loi de 1998 sur les modes alternatifs de résolution des différends autorise les cours de juridiction fédérale de chaque état (les *U.S.District Courts*) à exiger que les justiciables en matière civile recourent à un MARC pour régler leurs différends.

Ainsi, chaque cour de district doit adopter un programme visant à encourager et promouvoir les MARC.

Illustration : le cas de la Floride. Selon des chiffres pour l'année 2006-2007, 103 494 dossiers ont été référés aux programmes de MARC des tribunaux de Floride.

Sur ces 103 494 dossiers, 62 394 cas ont été référés au programme de médiation des cours de petites créances. Le fait que la majorité des dossiers référés (environ 60%) le soit en matière de petites créances démontre bien que ce type de conflit se prête bien à la médiation.

De plus, la Floride a mis en place des *Citizen Dispute Settlement (CDS) programs.* Leur mission : offrir des services de médiation pour certains types de conflits de basse intensité (consommateur, contractuel, relation employé/employeur, relation propriétaire/locataire, trouble de voisinage, nuisances et dommages à la propriété, contrôle animalier).

Des MARC aux MARCEL (Modes alternatifs de résolution des conflits en ligne)

Depuis quelques années, se profile une nette et progressive migration électronique des différentes méthodes alternatives de résolution des conflits (MARC) : négociation, médiation ou arbitrage.

Les MARCELS (Modes alternatifs de règlement des conflits en ligne) intègrent la technologie numérique au processus de règlement des conflits de basse intensité.

De façon plus explicite, les mécanismes de MARCEL se caractérisent par l'utilisation d'une plateforme logicielle, dotée d'une interface automatisée permettant d'exécuter l'ensemble des étapes d'une procédure et de prendre en charge le stockage et la gestion de la preuve. Sans oublier, la possibilité pour les utilisateurs d'obtenir, en permanence, une assistance technique en ligne et la présence d'un réseau de tierces parties, neutres et reconnues pour leur expertise dans le juridique concerné.

L'origine des mécanismes de MARCEL remonte au milieu des années 1990, avec l'utilisation d'internet à des fins commerciales. Rapidement, le besoin de gérer des conflits survenus suite à des transactions en ligne s'est imposé.

Aussi, le Ministère de la Justice français place le développement des modes amiables de résolution des différends au cœur du projet « Justice 21ème siècle ». La proposition n° 7 prévoit de « favoriser les modes alternatifs de règlement des litiges ».

Et le décret n° 2015-282 du 11 mars 2015, relatif à la simplification de la procédure civile à la communication électronique et à la résolution amiable des différends, renforce la place des modes amiables de résolution des différends dans la procédure civile.

Privilégier les modes de règlement amiable des différends permet donc de stopper cette progression et de réduire ces chiffres.

L'importance de la médiation extrajudiciaire (à l'initiative des parties)

Avec la médiation, ou les autres modes amiables de résolution des différends existant, les personnes disposant de peu de moyens ou se représentant seules, ont le sentiment de se faire entendre et de trouver une solution à leur litige, et ce, de façon moins stressante que devant un tribunal.

Les entreprises (notamment les PME et les TPE) y trouvent également la possibilité de régler leurs différends sans briser le lien de confiance qui les lient à leurs partenaires commerciaux (ces derniers pouvant être ponctuellement des adversaires sur un dossier).

Requise sur une base volontaire, à l'initiative des parties, la médiation extrajudiciaire permet de désengorger les tribunaux, tout en garantissant un véritable accès à la justice. Les petits litiges se règlent à l'amiable, mais de façon encadrée, réduisant ainsi les risques pour les justiciables. A noter : le taux moyen de réussite de ce type de médiation avoisine les 80%.

Procédure civile : le développement de la médiation judiciaire à l'initiative du juge

De plus en plus, le législateur offre aux magistrats la possibilité de proposer aux parties, à tout moment de la procédure, de recourir à une médiation. Celle-ci est alors assurée par un médiateur ou par un centre de médiation proposé par le juge. Dans ce cas, le médiateur est un partenaire du juge pour accompagner les parties vers la résolution de leur litige.

3 - Une évolution du cadre législatif français et européen favorisant la résolution extrajudiciaire des litiges de consommation

Un contexte européen en pleine évolution

À l'échelle européenne, la Directive n°2013/11/UE oblige déjà les États membres à garantir que, pour les contrats conclus avec un professionnel, les consommateurs puissent recourir à une entité de résolution extrajudiciaire de litiges de consommation.

Cette directive doit être transposée dans les États membres de l'Union européenne d'ici le 9 juillet 2015.

En France, cette transposition, prévue par voie d'ordonnance, va modifier le dispositif de médiation existant en droit français.

Points forts de la directive :
– L'obligation pour le professionnel de proposer au consommateur l'accès à une médiation pour le règlement de leur litige. Le consommateur n'est toutefois pas obligé d'y recourir s'il préfère s'adresser à un juge,
– L'indépendance du médiateur par rapport aux parties, et particulièrement par rapport aux professionnels,
– La gratuité ou faible coût pour le consommateur. La loi de transposition française s'oriente vers le principe de gratuité.

Dès le 9 janvier 2016, cette tendance va encore s'amplifier. Ainsi, le Règlement n°524/2013 prévoit que les consommateurs et professionnels européens pourront désormais accéder à un guichet internet unique pour résoudre, par voie extrajudiciaire, les litiges issus de leurs transactions en ligne.

Plusieurs chiffres (Sources : DGCCRF et rapports annuels des médiations professionnelles) attestent de l'opportunité de développer les modes amiables pour le règlement des litiges en droit de la consommation.

En France, 85 963 réclamations ont été recensées en 2013 auprès de la Direction générale de la concurrence, de la consommation et de la répression des fraudes (DGCCRF).

Plusieurs « médiateurs professionnels », mandatés par des sociétés ou par des fédérations professionnelles, traitent déjà un grand nombre de plaintes de consommateurs (environ

100.000 par an). Plusieurs associations de consommateurs s'interrogent toutefois sur l'indépendance réelle de ces médiations, mises en oeuvre par les professionnels eux-mêmes.

Les MARC (modes alternatives de résolution des conflits) plébiscités par les européens

Les justiciables européens se montrent ouverts et intéressés par les MARC, alternatives au processus judiciaires traditionnels. Selon un sondage réalisé, fin 2013, dans les pays membres de l'Union européenne, **89% des personnes interrogées se disent prêtes à trouver un accord à leur différend en dehors des tribunaux.**

46 % d'entre elles indiquent qu'elles arriveraient à trouver une solution au différend avec l'aide d'un organe non judiciaire agissant à titre de médiateur.

Dans 8 des pays membres, cette option est préférée au fait d'aller devant les tribunaux.

En tête de ces 8 pays, l'on retrouve le **Royaume-Uni (60%)**, l'**Irlande (59%)**, la **France (55%)** et l'**Allemagne (52%)**.

En Italie, où le recours à la médiation est obligatoire pour certains litiges de basse intensité, il y a environ 20.000 demandes de médiation par mois.

France : l'émergence des modes alternatifs avec un recouvrement des petites créances prévu par la loi Macron

La nouvelle **loi Macron** *(encore en discussion au 19 mars 2015)* modifiera le Code Civil pour y inclure une disposition prévoyant qu'une procédure amiable de recouvrement des petites créances peut être lancée par un huissier de justice à la demande du créancier. Il est notifié au débiteur, dans un délai de 15 jours et par lettre recommandée avec avis de réception, une invitation à participer à la procédure. En cas d'accord du débiteur, l'huissier de justice délivrera un titre exécutoire.

Tous les frais seront à la charge exclusive du créancier. Si la procédure échoue, le délai de prescription recommence à courir à compter de la date du refus du débiteur constaté par l'huissier de justice, pour une durée ne pouvant être inférieure à 6 mois.

4 - Une plateforme inédite de médiation et de cyber-services de règlement amiable

La **dématérialisation des procédures** constitue l'un des enjeux essentiels de la modernisation de la justice. **Relevant le défi, la Chambre nationale des huissiers de justice a placé cette dématérialisation au coeur de sa contribution au débat pour la Justice du 21ème siècle.**

Parmi ses propositions : la promotion de la signification par voie électronique en matière extrajudiciaire, la création d'un serveur des notifications, la création d'une plateforme collectant les titres exécutoires …

Pionnier en matière d'utilisation des nouvelles technologies dans la gestion de son office et dans ses rapports avec les acteurs du monde judiciaire, l'huissier de justice poursuit sereinement sa transition vers le numérique.

Par ailleurs, depuis 2011, l'exercice, à titre accessoire d'une activité de médiation conventionnelle ou judiciaire par les huissiers de justice, est autorisé (décret n° 2011-1173 du 23 septembre 2011).

Aussi, le lancement de la plateforme internet Médicys (www.medicys.fr), définissant un mode alternatif et fiable de règlement des conflits avec le concours des huissiers de justice, s'inscrit dans cette dynamique numérique innovante, en phase avec les directives européennes et lois françaises.

Droit et numérique : le travail d'équipe de la CNHJ avec le Laboratoire canadien de cyberjustice

La CNHJ, pour développer sa plateforme de médiation en ligne, a sollicité l'expertise du Laboratoire de cyberjustice, installé à Montréal, au Canada.

Objectifs recherchés par la CNHJ :

– proposer aux consommateurs et aux entreprises un ensemble de solutions pour les règlements alternatifs des différends (MARD), adapté à l'ensemble des litiges, des plus simples aux plus complexes (via des solutions de négociation/médiation, de médiation par visio-conférence et de médiation en présentiel),
– apporter un éventail de solutions complètes, particulièrement adaptées pour le traitement en ligne des litiges de basse intensité,

– promouvoir l'activité de médiation des huissiers de justice, en raison des garanties offertes aux consommateurs et aux professionnels en termes d'indépendance, d'impartialité et de proximité avec les justiciables,
– garantir les meilleures pratiques, grâce à la formation continue de l'huissier de justice médiateur, un comité d'éthique et un règlement spécifique,
– homogénéiser l'activité de médiation des huissiers de justice, avec une plateforme et des outils communs, accessibles à toutes les études sur le territoire.

Présentation du laboratoire canadien de cyberjustice

Basés sur l'expertise développée par le Professeur Karim Benyekhlef, au milieu des années 90, en matière de règlement en ligne des conflits reliés au commerce électronique, les travaux de recherche du Laboratoire de cyberjustice servent de référence dans le domaine de la réforme de la justice, et en particulier de **l'e-Justice**.

En partenariat avec **l'ensemble des acteurs du monde judiciaire,** le Laboratoire de cyberjustice, basé à Montréal, étudie les obstacles d'ordre juridique, psychologique, économique et culturel à l'informatisation des tribunaux. Animé par une équipe multidisciplinaire composée des meilleurs experts scientifiques sur la question, il initie des projets logiciels en code ouvert visant à **mettre concrètement la technologie au service des justiciables.**

Le Laboratoire de cyberjustice regroupe 36 chercheurs, 9 partenaires, 9 disciplines, 30 applications et logiciels et 20 universités et centres de recherche.

Son approche : rendre la justice accessible aux usagers
– Concertée : centrée sur les besoins des usagers et acteurs du milieu,
• Modulaire : transformer la justice, en plusieurs fois, mais durablement,
– Projets Pilotes : affiner les solutions avant de les appliquer à grande échelle.

Une expertise reconnue :
Prototype EPI : Plateforme de négociation du protocole de l'instance,
Logiciel PARLe : Plateforme en ligne d'aide à la négociation et à la médiation des litiges de consommation,
Logiciel ISA : Interface Web de gestion de salle d'audience,
Logiciel Greffe électronique : Gestion du dossier judiciaire
Guides de bonnes pratiques : Best Practice in the Field of Cyberjustice,
Rapports scientifiques : Construction de salles d'audience de cyberjustice, la visio-présence dans les salles d'audience, quelle cyberjustice faut-il appliquer dans les pays en en voie de développement ?

Des projets innovants :

Aide aux justiciables :
Développer une plateforme Web permettant aux justiciables de se représenter seuls,
Adapter la plateforme de négociation et de médiation PARLe à de nouveaux types de litiges,

Outils mobiles et visio-présence
Utiliser les technologies mobiles pour améliorer les interactions et l'accès aux tribunaux,
Équiper à moindres frais les tribunaux grâce aux technologies de visio-présence utilisant le réseau IP,

Diffusion de logiciels en code ouvert
Stimuler les communautés d'utilisateurs et assurer la diffusion de ses recherches et logiciels auprès du secteur public et privé à travers le monde.

www.cyberjustice.ca

5 - Médicys : atouts et mode d'emploi

Avantages principaux des solutions proposées par Médicys aux particuliers et aux professionnels

Une approche modulaire, adaptée au type de litige (basse intensité/complexe),

La garantie de l'intervention d'un huissier de justice pour la solution amiable du différend,

L'interactivité de la plateforme, représentant un gain de temps et d'argent pour les parties.

L'accompagnement personnalisé du justiciable, la confidentialité, rapidité et simplicité du processus,

La présence sur internet, couplée au maillage territorial des huissiers de justice, partout en France.

Déclinaison des trois différents modules de Médicys

www.medicys.fr

Module 1 : Le module négociation/médiation

Points forts :

– Le règlement des micro-conflits via un formulaire de négociation et un tableau de propositions de règlement,
– Un processus moins onéreux qu'une médiation traditionnelle,
– Dispositif en adéquation avec la réglementation de l'Union Européenne,
– La possibilité pour les parties en présence de bénéficier de l'expertise des huissiers de justice,
– Une solution particulièrement adaptée pour les litiges opposant un consommateur à un professionnel.

Calendrier de mise en œuvre : juillet 2015

Module 2 : La visioconférence

Points forts :

– Une solution particulièrement adaptée pour les litiges de complexité moyenne,
– La réduction des coûts grâce à la réduction des coûts de déplacement,
– La suppression des contraintes des distances géographiques,

– L'augmentation du taux de réussite de la médiation : les participants lors d'une visioconférence soit moins stressés, plus réactifs et dynamiques. Résultat : une médiation positive avec un résultat concluant.
– La facilitation et la conciliation des disponibilités des participants générant un meilleur taux de succès des rendez-vous de médiation.

Calendrier de mise en œuvre : avril 2015.

Module 3 : La médiation « présentielle »

Points forts :
– Une solution particulièrement adaptée pour les litiges complexes où les parties sont géographiquement proches,
– Une mise en œuvre des techniques traditionnelles de médiation.

Calendrier de mise en œuvre : actuellement opérationnelle

Médicys : une offre et une fourchette tarifaire adaptées aux attentes des justiciables (consommateurs et professionnels)

Typologie des litiges	Modules	Tarifs
Litiges droit de la consommation (particulier vs professionnel) *selon les textes actuels la procédure doit être gratuite pour les consommateurs*	**Négociation/Médiation**	– **En cas de succès de la négociation/médiation** : procès-verbal par l'huissier de justice médiateur : 50€ HT (80€ HT pour les non partenaires) – En cas d'échec : le procès-verbal d'échec : **gratuit**
	Médiation en visio-conférence (si les parties estiment que le litige mérite d'être traité par ce type de médiation)	Facturation à l'heure : 80€ HT/heure (140€ HT/heure pour les non partenaires)
	Médiation « présentielle » (si les parties estiment que le litige mérite d'être traité par ce type de médiation)	Facturation à l'heure : 140€ HT/heure (200€ HT/heure pour les non partenaires)
Litiges entre entreprises (les frais sont partagés entre les parties)	**Négociation/Médiation**	– En cas de succès de la négociation/médiation : procès-verbal par l'huissier de justice médiateur : 80€ HT supportés à parts égales par les parties (100€ HT supportés à parts égales par les parties pour les non partenaires). – En cas d'échec : le procès-verbal d'échec 40€ HT supportés à parts égales par les parties (50€ HT supportés à parts égales par les parties pour les non partenaires).

Typologie des litiges	Modules	Tarifs
Litiges entre entreprises (les frais sont partagés entre les parties) *(suite)*	**Médiation en visio-conférence** (forfait de 3h puis possibilité de prendre des heures supplémentaires qui seront automatiquement forfaitisées si elles atteignent le nombre 3)	Forfait de 3H : 200€ HT/partie L'heure supplémentaire est facturée 80€ HT/partie. (Forfait de 3H : 300€ HT/partie. L'heure supplémentaire est facturée 120€ HT/partie pour les non partenaires). Hors convention particulière.
	Médiation « présentielle » (forfait de 3H puis possibilité de prendre des heures supplémentaires automatiquement forfaitisées si elles atteignent le nombre 3)	Forfait de 3H : 300€ HT/partie L'heure supplémentaire est facturée 120€ HT/partie. (Forfait de 3H : 400€ HT/partie. L'heure supplémentaire est facturée 160€ HT/partie pour les non partenaires). Hors convention particulière.
Litiges entre particuliers ou entre un particulier et un professionnel (en dehors du droit de la consommation)	Négociation/Médiation	– En cas de succès de la négociation/médiation : procès-verbal par l'huissier de justice médiateur : 60€ TTC supportés à parts égales par les parties – En cas d'échec : le procès-verbal d'échec 30€ TTC supportés à parts égales par les parties
	Médiation en visio-conférence (forfait de 3h puis possibilité de prendre des heures supplémentaires qui seront automatiquement forfaitisées si elles atteignent le nombre 3)	Forfait de 3H : 200€ TTC/partie L'heure supplémentaire est facturée 100€ TTC/partie.
	Médiation présentielle (forfait de 3h puis possibilité de prendre des heures supplémentaires qui seront automatiquement forfaitisées si elles atteignent le nombre 3)	Forfait de 3H : 300€ TTC/partie L'heure supplémentaire est facturée 150€ TTC/partie.

6 - Premier partenaire de Medicys : Fédération Française du Bâtiment

La Fédération Française du Bâtiment (FFB), présidée par Jacques Chanut, assure la défense des professionnels du bâtiment auprès de l'administration, des pouvoirs publics, des décideurs économiques et des acteurs de la construction. Comptant **50 000 entreprises adhérentes dont 35 000 artisans**, la FFB est présente dans toutes les instances où les intérêts du secteur sont en jeu.

La FFB intervient à Bruxelles pour rappeler les droits des entreprises du Bâtiment dans les dossiers communautaires. Elle y dispose d'une tribune permanente par le canal de la FIEC (Fédération de l'Industrie Européenne de la Construction).

Consciente des atouts que la médiation présente pour les artisans, en termes de gain de temps et de coûts, la FFB collabore avec MEDICYS pour la définition de formulaires spécifiques à la médiation des litiges du bâtiment, pour la préparation de la transposition de la directive médiation.

Le bâtiment, représente en France :

- **347 000 entreprises,**
- **1 469 000 actifs (dont 1 144 000 salariés et 325 000 artisans)**
- **pour 126 milliards d'euros HT de travaux**

Annexes

Testez vous-même **Médicys**

Scénario d'utilisation : prototype de la plateforme d'aide au règlement de litiges en ligne MEDICYS

Dans le cadre du lancement du centre de médiation de la chambre nationale des huissiers de justice, nous vous invitons aujourd'hui à prendre activement part à une expérience innovatrice, soit celle de vous mettre dans la peau d'un personnage fictif, le temps d'une trentaine de minutes, afin de participer à un processus de négociation et de médiation se déroulant entièrement en ligne. L'objectif ultime étant de tenter de trouver une solution convenant aux deux parties et réglant un différend sans avoir à soumettre le tout à un juge dans le cadre d'un processus judiciaire formel.

À cet effet, vous retrouverez ci-dessous un scénario fictif qui vous permettra de naviguer à travers la plateforme afin d'en découvrir le fonctionnement et les diverses fonctionnalités. Des instructions et conseils suivent également la mise en situation.

Bonne découverte !

Le scénario

À l'aube de votre quarantième anniversaire, vous avez décidé de vous offrir un luxueux voyage de ski au Colorado, aux États-Unis. L'hôtel, les forfaits de ski, ainsi que quelques leçons privées sont déjà réservés. Comme vous vous êtes débarrassé de votre ancien équipement, vous décidez de vous faire un autre cadeau et de vous acheter un équipement neuf. Vous avez certains besoins particuliers quant aux bottes : vous avez les pieds plats et **votre cheville** droite s'est affaiblie et demeure sensible suite à une vilaine fracture de la cheville survenue l'été dernier. Vous en cherchez donc une paire très confortable, adaptée à la forme de votre pied et qui supportera bien celui-ci. Votre choix s'arrête finalement sur **ski4you inc.**, spécialisé dans la fabrication d'équipements personnalisés faits sur mesure.

Vous vous y rendez afin de choisir les couleurs et les motifs à imprimer sur vos skis et pour qu'un moule de votre pied soit réalisé pour la confection de vos bottes. Puisque les produits sont uniques, l'entreprise exige un paiement intégral au moment de la commande, soit 5 000 €. Avant de procéder au paiement, vous les informez de la date de votre départ au Colorado et insistez à plusieurs reprises quant à la nécessité d'avoir

Modèle : 12SGJ6OBD
Livraison : 3 semaines à partir de la réception de la commande
Quantité commandée : 1 paire
https://www.oberson.com/atomic-automatic-109-2015.html

Modèle : FJGN69584G
Taille : 38
Livraison : 3 semaines à partir de la réception de la commande
Quantité : 1 paire
https://www.oberson.com/atomic-hawx-1-0-90-2015.html

en votre possession l'ensemble de l'équipement avant de partir, soit au maximum dans quatre semaines, sinon il est inutile de faire cet achat. Le responsable vous assure qu'il n'y a aucune raison de vous inquiéter, et insiste sur le fait que le tout sera prêt, au plus tard, d'ici trois semaines.

Le fabriquant avait toutefois omis de considérer qu'il se trouvait alors en haute saison. Et son carnet de commandes s'est rapidement rempli au cours des jours suivants. Par conséquent, à la fin de la troisième semaine, n'ayant aucune nouvelle, vous prenez l'initiative d'appeler vous-même à la boutique afin de vous enquérir de l'état de votre commande. C'est alors que l'on vous informe qu'il faudra prévoir quelques jours de retard. Mais ils vous promettent que vous serez en possession du tout avant votre départ. Cependant, la veille de votre départ, ils vous informent qu'en raison d'un bris inattendu de machinerie, ni vos skis, ni vos bottes ne seront prêts à temps. Paniqué et ne souhaitant pas annuler votre voyage, vous vous rendez à la boutique de sport la plus proche et achetez un nouvel équipement, de moindre qualité, le tout s'élevant à 1 500 €. Or dès le premier matin, les bottes sont très inconfortables et vos pieds ne les supportant pas du tout vous vous blessez à nouveau à la cheville. Vous n'êtes pas en mesure de profiter des pistes de ski et devez annuler vos cours privés. Vous passez plutôt la semaine à boire des chocolats chauds et découvrir la fine gastronomie américaine.

À votre retour, furieux, déçu de ne pas avoir pu profiter de votre voyage et ayant dépensé des sommes importantes d'argent, vous vous renseignez auprès de votre ami ayant fait des études en droit sur les manières vous permettant d'obtenir une compensation et une réparation des dommages et inconvénients. Considérant le montant relativement peu élevé des sommes en jeu, et les longs délais des recours devant les tribunaux, vous suivez les conseils de l'un de vos amis et proposez à la société **ski4you inc.** de tenter de régler le tout par voie de négociation et de médiation, au besoin, ce qu'elle accepte.

Proposition du demandeur

Vous n'auriez jamais acheté vos skis si vous aviez su que vous ne les auriez pas avant de partir en voyage. Étant encore souffrant à cause de votre nouvelle blessure à la cheville, vous ne pourrez par ailleurs profiter de vos skis et vous ne pourrez les revendre puisqu'ils ont été faits sur mesure. Même si ce sont les secondes bottes de ski qui ont causé la blessure, ce ne serait pas arrivé si l'équipement initial avait été livré à temps.

Vous souhaitez donc obtenir :

– L'annulation de votre contrat d'achat et le remboursement total de l'équipement
  - Subsidiairement, vous êtes prêt à garder les bottes mais non les skis. Dans ce cas, vous souhaitez que vous soit remboursé le coût des skis.

– Le remboursement du second équipement acheté en raison du retard de livraison de l'équipement initial, soit 1 500 €

– Le remboursement des leçons de ski privées que vous avez dû annuler, soit 300$ (US)

– Le versement d'une somme de 5 000€ à titre de compensation pour stress et divers inconvénients

Votre inscription sur la plateforme et l'identification des parties

Nous vous invitons tout d'abord à vous rendre à l'adresse URL suivante : https://scl.cyberjustice.ca

Puis, sous la rubrique « Si vous n'êtes pas inscrit sur PARLe et que vous désirez vous inscrire », clique z sur « S'inscrire en ouvrant un compte PARLe ». Vous devrez alors remplir un court formulaire. Assurez vous d'y inclure une adresse e-mail valide et à laquelle vous avez facilement accès puisque la majorité des notifications par la suite s'effectueront via ce moyen de communication. Il sera donc important de les consulter fréquemment.

Une fois ce premier formulaire rempli, vous recevrez un e-mail contenant un hyperlien, nécessaire afin de compléter votre inscription sur la plateforme. Celui-ci vous mènera au formulaire d'identification des parties.

> ** **conseil pratique : Afin de pouvoir vivre l'expérience tant du point de vue du demandeur que du défendeur, nous vous conseillons de mettre la même adresse courriel dans les deux formulaires.**

La description du problème et la proposition de solutions

En vous inspirant de la trame factuelle exposée ci-dessus, vous devrez cocher toutes les cases que vous considérez être applicables à la situation. Il n'y a évidemment pas de mauvaises réponses.

Si requis, vous pourrez également joindre le fichier en format .pdf qui se trouve en annexe du présent dossier.

La finalisation du dossier

Lorsque vous aurez vérifié que toutes les informations se trouvant au dossier sont exactes, vous serez en mesure de finaliser celui-ci. C'est à ce moment qu'une invitation à négocier sera envoyée au défendeur.

Par conséquent, si à l'étape de l'identification des parties, vous avez inscrit la même adresse e-mail pour les deux parties, vous recevrez également cette invitation.

> ****IMPORTANT : Veuillez noter que les actions des deux rôles ne peuvent être effectuées simultanément, même sous deux onglets différents. Par conséquent, veuillez vous assurer que chacune des sessions est ouverte dans une fenêtre de navigation distincte ou encore de fermer correctement une session avant d'effectuer des actions sous un autre rôle.**

La négociation : réponse à la première proposition, ainsi que les subséquentes

Une fois que le défendeur aura complété son profil d'identification et confirmé le tout, il devra répondre aux propositions initiales du demandeur, qui seront affichées. Il aura trois choix, soit :

– Accepter la proposition dans son intégralité
– Faire une nouvelle proposition, basée sur les propositions initiales
– Faire une toute nouvelle proposition, qui n'est pas nécessairement basée sur les éléments proposés par le demandeur

La médiation

Puisqu'une tierce personne intervient à ce stade du processus, il se peut que les réponses de ce dernier ne soient pas effectuées de manière instantanée, et continue.

Info pratiques

MEDICYS
73, boulevard de Clichy - 75009 Paris
Tél. 0149701593
contact@medicys.fr – www.medicys.fr

Contacts presse :
Véronique MARTIN
Port. : 06 60 99 41 64
Courriel : vmartin@arkanemedia.com

Caroline TONINI
Port. : 06 34 46 06 35
Courriel : ctonini@arkanemedia.com